Apple Watch Demo · 故障诊断

Apple Watch Demo 故障诊断常规步骤:

1. 确认 Apple Watch Demo 是否已充电。

2. 在设备背面，使用 SIM 更换工具重置 Apple Watch Demo。在 5 秒内用力按压 3 次重置插孔中的按钮。Apple Watch Demo 显示屏和手表将重启。

3. 等待显示屏点亮。

4. 滑动解锁显示屏，启动 Apple Watch Demo App。

5. 等待 Apple Watch 完全启动且显示屏点亮。

6. 如果上述步骤未能解决问题，请用力长按重置插孔中的按钮 30 秒，然后松开。松开几秒后，你应该能听到一声提示音，并在 Apple Watch 上看到绿色的充电图像。Apple Watch 和显示屏可能最多需要 2 分钟才能建立连接。
注意: 请务必长按满 30 秒，否则重置无法完成。

7. 连接重建成功后，Apple Watch Demo 将完成加载流程，并且应该能够正常工作。
注意: 加载流程可能需要 3-5 分钟才能完成。

同时重置显示屏和 Watch:
在 5 秒内用力按压 3 次重置插孔中的按钮。

使用 SIM 更换工具，用力长按重置插孔中的按钮 30 秒，然后松开。

Apple Watch Demo · 故障诊断

问题
– Apple Watch Demo 无法启动
– 显示屏出现黑屏
– 显示屏和 Watch 均出现黑屏并且不响应触摸

解决方法
请尝试以下解决方法:

1) 唤醒设备
设备可能已进入睡眠模式。尝试唤醒设备。在设备背面，使用 SIM 更换工具用力按压 1 次重置插孔中的按钮。

2) 给设备充电
如果设备无法唤醒，可能表示电池未充电。要确保设备正常工作，电池电量应该大于 20%。

对于可移动的（橡胶座）设备，如果电池电量较低，请将销售楼面中的设备拿到后区办公室中。使用 85W MagSafe 2 适配器给设备充电 4 小时（即充一半电），然后再将设备拿回楼面，剩余电量应该足够当天剩下的时间使用。充够 4 小时后，再次启动设备，并将其放回销售楼面。

对于固定的（金属座）设备，请检查电源线连接情况，确保已正确插入。

3) 重置设备
如果电池电量大于 20%，请在设备背面使用 SIM 更换工具重置 Apple Watch Demo。在 5 秒内用力按压 3 次重置插孔中的按钮。Apple Watch Demo 显示屏和手表将重启。等待显示屏点亮。轻扫解锁设备，启动 Apple Watch Demo app。等待 Apple Watch Demo 完全启动且显示屏点亮。

问题（续）

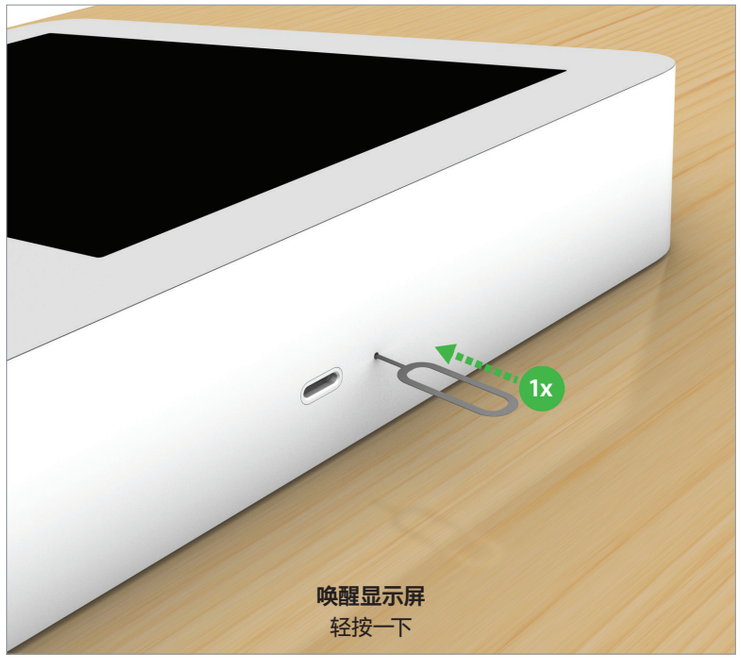
如果问题仍然存在，请用力长按重置插孔中的按钮 30 秒，然后松开。松开几秒后，你应该能听到一声提示音，并在 Apple Watch 上看到绿色的充电图像。Apple Watch 和显示屏可能最多需要 2 分钟才能建立连接。

注意: 请务必长按满 30 秒，否则重置无法完成。

连接重建成功后，Apple Watch Demo 将完成加载流程，并且应该能够正常工作。

注意: 加载流程可能需要 3-5 分钟才能完成。

如果问题仍然存在，请联系支持人员开立申请单。



唤醒显示屏
轻按一下

同时重置显示屏和 Watch:
在 5 秒内用力按压 3 次重置插孔中的按钮。

Apple Watch Demo • 故障诊断

问题
- 显示屏不响应触摸 (但显示内容)
- 在“浏览产品系列” (Browse Collections) 中，用户无法浏览各款手表
- 在“浏览产品系列” (Browse Collections) 中，显示屏不响应触摸并且出现白屏

解决方法
访问“故障诊断” (Troubleshooting) 屏幕，具体方法是：用三指按住显示屏右上角 10 秒，然后放开。此时你会看到重新配置的提示。点按“是” (Yes) 登录。

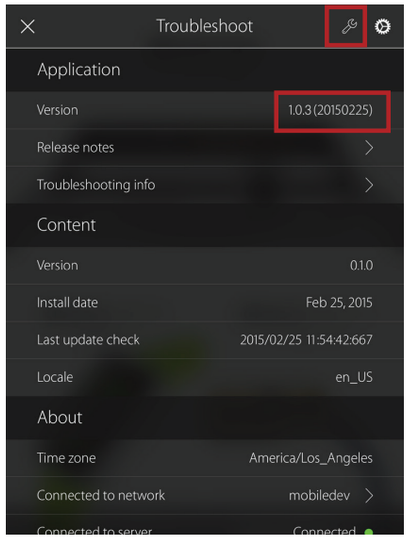
选择右上角的扳手图标，然后选择“强制刷新内容” (Force Content Refresh) (即菜单中第二个选项) 。

如果问题仍然存在，请在设备背面，使用 SIM 更换工具重置 Apple Watch Demo。在 5 秒内用力按压 3 次重置插孔中的按钮。

观察两台设备上显示的 Apple 标志，确认设备已重新启动。如果首次执行时未能解决问题，请重复上述插孔重置按钮步骤，确保每次用力按压均达到约 1 秒时间。

如果问题仍然存在，请联系支持人员开立申请单。

要访问“故障诊断” (Troubleshoot) 屏幕，
按住显示屏右上角 10 秒钟，然后放开。
此时你会看到重新配置的提示。点按 “” (Yes) 登录。



同时重置显示屏和 Watch：
在 5 秒内用力按压 3 次重置插孔中的按钮。

Apple Watch Demo · 故障诊断

问题
- 在 Watch 上选择 app 或功能时显示屏无响应。
- 显示屏仍在正常工作，但 Watch 出现黑屏。

解决方法
确认显示屏与 Watch 间的通信状态。离开当前屏幕，用三指轻扫（从左到右），访问“快速视图”(Quick View) 屏幕。如果“连接至 Watch”(Connected to Watch) 状态为“未连接”(Not connected)，请按以下步骤操作。

使用 SIM 更换工具重置 Apple Watch Demo。用力长按重置插孔中的按钮 30 秒，然后松开。松开几秒后，你应该能听到 Watch 发出一声提示音，并看到绿色的充电图像。Watch 和显示屏可能最多需要 2 分钟才能建立连接。*注意：请务必长按满 30 秒，否则重置无法完成。*

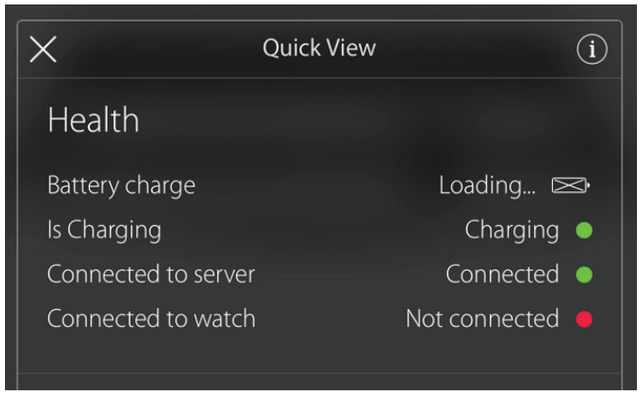
如果问题仍然存在，请重置手表，具体方法是同时按 Digital Crown 和按钮，直到 Watch 重新启动。

Watch 和显示屏可能最多需要 2 分钟才能建立连接。

如果问题仍然存在，请拔掉 Lightning 线缆或 MagSafe 适配器。等待 30 秒，然后重新插上电源。你应该会在 1 分钟内听到手表发出“叮”的一声。Watch 和显示屏可能最多需要 2 分钟才能建立连接。

如果问题仍然存在，对于可移动的设备（橡胶底），请将销售楼面中的设备拿到后区办公室中。使用 85W MagSafe 2 适配器给设备充电 4 小时（即充一半电），然后再将设备拿回楼面，剩余电量应该足够当天剩下的时间使用。充够 4 小时后，再次启动设备，并将其放回销售楼面。零售店应该为设备重新插上 Lightning 适配器进行供电。*注意：这些设备应该每晚使用 85w MagsSafe 2 适配器充一次电。*

如果问题仍然存在，请联系支持人员开立申请单。



“快速视图”(Quick View) 屏幕

重置 Apple Watch：同时按下 Digital Crown 和按钮，直到手表重新启动。

同时重置显示屏和 Watch：
在 5 秒内用力按压 3 次重置插孔中的按钮。

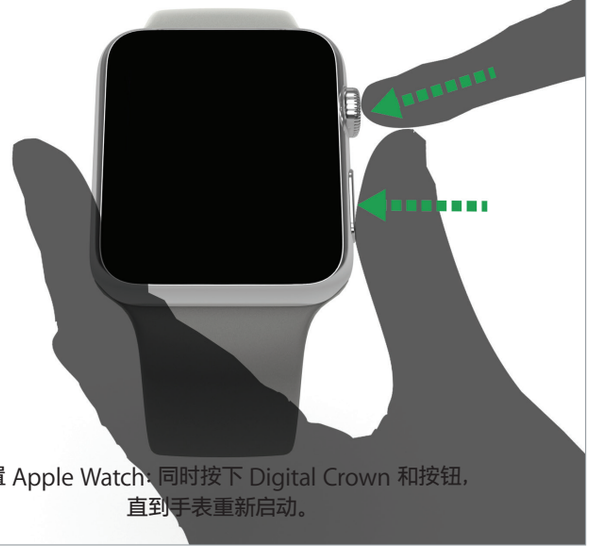
Apple Watch Demo · 故障诊断

问题
Apple Watch 未响应触摸

解决方法
重置 Apple Watch：同时按下 Digital Crown 和按钮，直到手表重新启动。

如果问题仍然存在，请在设备背面，使用 SIM 更换工具重置 Apple Watch Demo。在 5 秒内用力按压 3 次重置插孔中的按钮。

观察两台设备上显示的 Apple 标志，确认设备已重新启动。如果首次执行时未能解决问题，请重复上述插孔重置按钮步骤，确保每次用力按压均达到约 1 秒时间。



重置 Apple Watch：同时按下 Digital Crown 和按钮，直到手表重新启动。

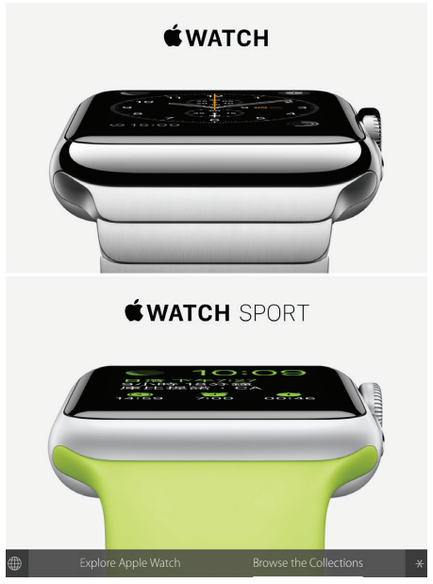
同时重置显示屏和 Watch：
在 5 秒内用力按压 3 次重置插孔中的按钮。

问题
演示屏幕底部的标签已变为蓝色

解决方法
Apple Watch Demo 即将耗尽电量（剩余电量不足 20%）。

对于可移动的（橡胶座）设备，请将设备放入充电车，另外取出一部充好电的设备。

对于固定的（金属座）设备，请检查连接情况，确保已正确接入电源。



Apple Watch Demo • 故障诊断

问题
实时数据无法正常使用 (如股市、天气、地图、Siri)

解决方法
用三指轻扫访问 “快速视图” (Quick View) 屏幕。

确认设备已连接到服务器。

如果未连接，请重置 Apple Watch，具体方法是同时按 Digital Crown 和按钮，直到手表重新启动。

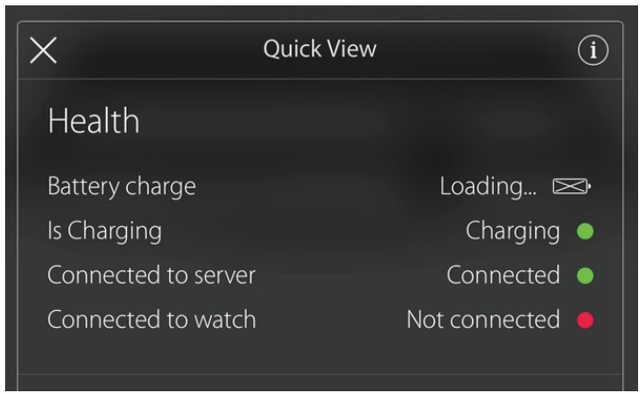
手表重置后，连接需要 60 秒钟。

如果问题仍然存在，请在设备背面，使用 SIM 更换工具重置 Apple Watch Demo。在 5 秒内用力按压 3 次重置插孔中的按钮。

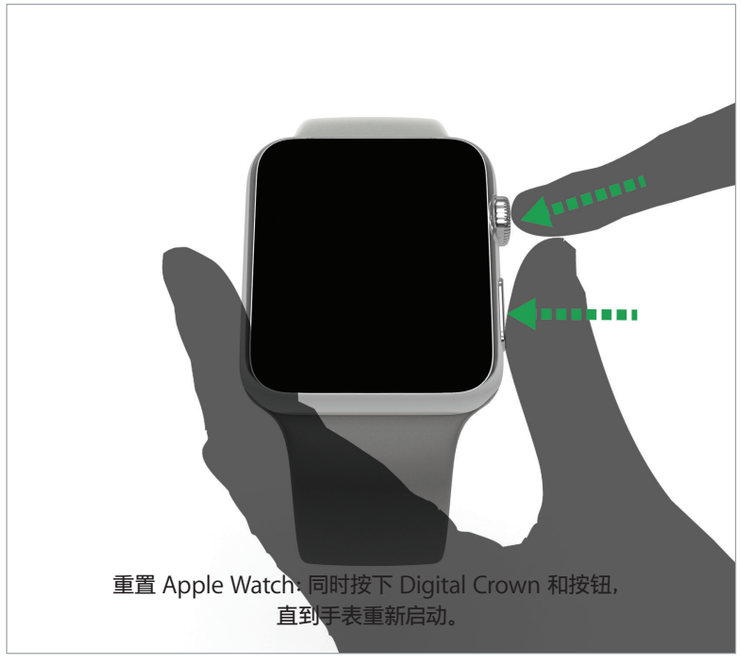
观察两台设备上显示的 Apple 标志，确认设备已重新启动。如果首次执行时未能解决问题，请重复上述插孔重置按钮步骤，确保每次用力按压均达到约 1 秒时间。

如果问题仍然存在，请联系支持人员开立申请单。

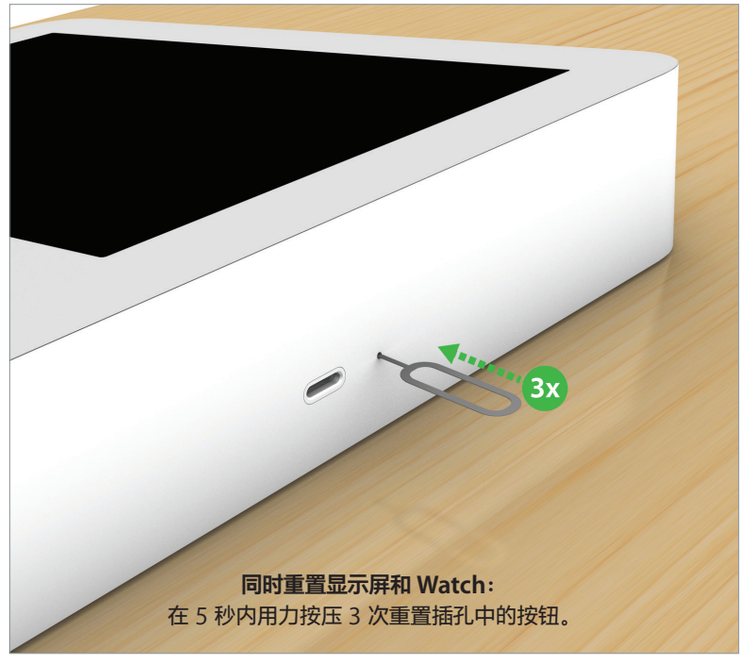
离开当前屏幕，用三指轻扫 (从左到右)，
访问 “快速视图” (Quick View) 屏幕。



“快速视图” (Quick View) 屏幕



重置 Apple Watch：同时按下 Digital Crown 和按钮，
直到手表重新启动。



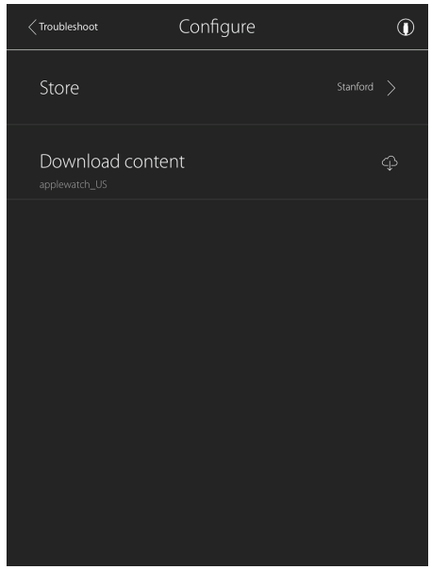
同时重置显示屏和 Watch：
在 5 秒内用力按压 3 次重置插孔中的按钮。

Apple Watch Demo · 故障诊断

问题
MyStore 没有显示在“配置”(Configure) 屏幕上

解决方法
确认用户具有零售店相关角色，并且拥有配置设备的适当访问权限。

如果问题仍然存在，请联系支持人员开立申请单。



问题
手表语言和演示内容语言不一致

解决方法
确保你收到了适用于所在店面的 Apple Watch Demo。

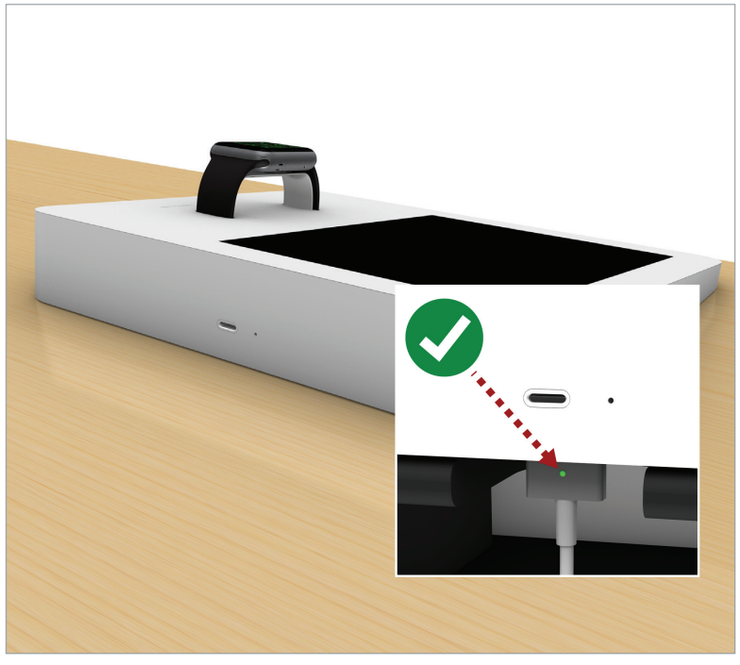
如果手表上的语言不正确，请联系支持人员，预订使用了正确语言的新手表。

注意：在双语国家/地区，手表上只有一种默认语言，但可以在演示上选择多种语言。这会导致演示语言和手表语言不同（属正常现象）。

问题
将 85W MagSafe 2 适配器插入 Apple Watch Demo 时，适配器上的充电状态灯不亮，且 Apple Watch Demo 无法启动。

解决方法
使用 85W MagsSafe 2 给设备充电。

需要 8 小时不间断充电，才能完成一次完整充电。
如果问题仍然存在，请申请替换设备，你将收到替换设备及退回说明。



Apple Watch Demo · 故障诊断

问题
演示内容/价格不正确或遗漏

解决方法
用三指轻扫，进入“快速视图” (Quick View) 屏幕，确认设备已连接到服务器。

与零售店经理联系，验证 MyStore 上的产品价格设置正确无误。如果最近进行了更改，请等待 10 分钟以显示更新。

如果问题仍然存在：
请求零售店经理强制更新价格。

零售店经理：
按住显示屏右上角 10 秒钟。此时你会看到重新配置的提示。

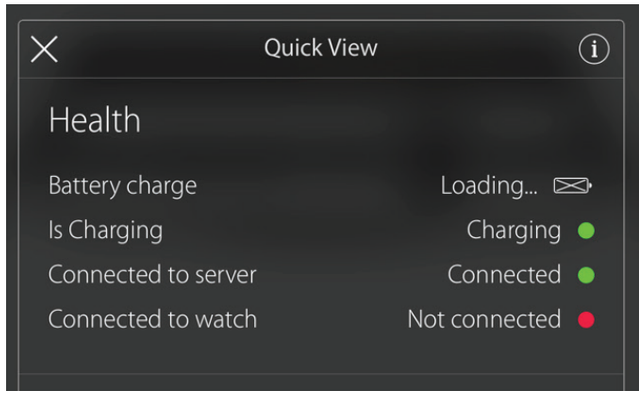
点按 “**是**” (Yes)，用你的零售店经理凭证登录。

点按右上角的齿轮图标，访问 “**配置**” (Configure) 屏幕。

在 “**配置**” (Configure) 屏幕上，确保列出的零售店名称正确无误，然后点按 “**下载内容**” (Download content)。

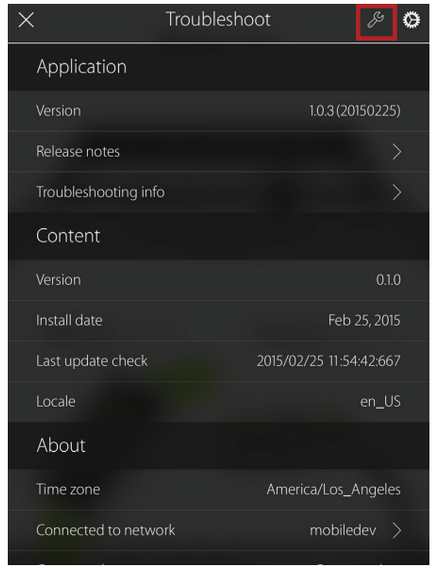
如果问题仍然存在，请联系支持人员开立申请单。

离开当前屏幕，用三指轻扫 (从左到右)，
访问 “快速视图” (Quick View) 屏幕。



“快速视图” (Quick View) 屏幕

要访问 “故障诊断” (Troubleshoot) 屏幕，按住显示屏
右上角 10 秒钟，然后放开。此时你会看到重新配置的提示。
点按 “是” (Yes) 登录。



“故障诊断” (Troubleshoot) 屏幕

Apple Watch Demo • 故障诊断

问题
设备上显示的产品不正确

解决方法
用三指轻扫，进入“快速视图”(Quick View) 屏幕，确认设备已连接到服务器。

与零售店经理联系，确认 MyStore 价格页上列出的产品正确无误。如果最近进行了更改，请等待 10 分钟以显示更新。

如果问题仍然存在：
请求零售店经理强制更新设备。

零售店经理：
按住显示屏右上角 10 秒钟。此时你会看到重新配置的提示。

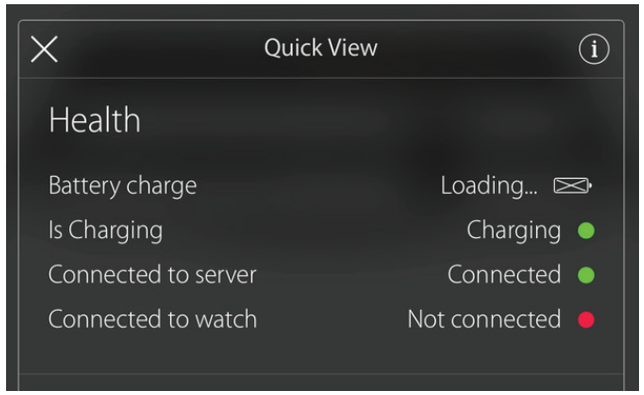
点按“**是**”(Yes)，用你的零售店经理凭证登录。

点按右上角的齿轮图标，访问“**配置**”(Configure) 屏幕。

在“**配置**”(Configure) 屏幕上，确保列出的零售店名称正确无误，然后点按“**下载内容**”(Download content)。

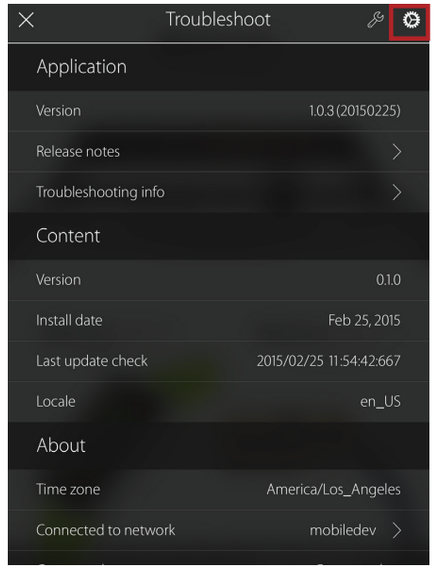
如果问题仍然存在，请联系支持人员开立申请单。

离开当前屏幕，用三指轻扫 (从左到右)，
访问“快速视图”(Quick View) 屏幕。



“快速视图”(Quick View) 屏幕

要访问“故障诊断”(Troubleshoot) 屏幕，按住显示屏
右上角 10 秒钟，然后放开。此时你会看到重新配置的提示。
点按“是”(Yes) 登录。



“故障诊断”(Troubleshoot) 屏幕

WATCH

© 2015 Apple Inc. 保留所有权利。